附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄
（若是適用，個案撮要的末尾會加上附註，以標明所確定的行政失當性質類別。）

地政總署及運輸署

個案編號：OMB 2006/3715-3716

地政總署 — 執行契約條款 — 沒有採取執行契約條款行動，縱容違例泊車 — 不成立

運輸署 — 交通管理 — 沒有遏止違例泊車的情況 — 成立

投訴

投訴人曾就某大廈的花園空地和毗連行人路上經常有車輛違例停泊的問題，多次向地政總署及運輸署投訴，但都沒有改善。她指地政總署沒有對上址違例使用土地的情況採取執行契約條款行動，而運輸署則沒有遏止上述行人路上違例泊車的行為，以致影響行人安全。

地政總署處理恰當

2.　事涉地段的土地契約及規劃，均沒有禁制花園空地作泊車用途。不過，由於毗連的行人路是政府土地，車輛若佔用行人路則屬違例。因此，地政總署已在該處髹上分界線，以便警方檢控在行人路上違例停泊的車輛。此外，該署亦把有關違例泊車問題轉介運輸署及警務處跟進。

3.　地政總署無權阻止車輛停泊在該花園空地，但已提供適當協助，以處理該段行人路上的違例泊車問題。

4.　因此，有關地政總署的投訴不成立。

運輸署確有延誤

5.　運輸署曾同意設置欄杆，防止車輛駛進行人路。然而，在動工後不久，該署即收到花園空地業主的信件，聲稱擁有經行人路進出花園空地的通道權，該署遂把欄杆拆除。

6.　運輸署在檢討此事後認為，鑑於花園空地只能停泊兩輛汽車，而該段行人路的行人流量不高，車輛間中佔據部分行人路亦不會有太大問題，可以循執法途徑解決。

7.　當區區議會建議，在事涉行人路毗鄰的一段路旁裝設斷續式欄杆，以解決有其他車輛違例停泊在行人路上的問題。經民政事務總署諮詢區內居民後，運輸署已展開工程。

8.　本署理解，運輸署須審慎處事，但該署自初次設置欄杆至展開後來的工程，歷時逾20個月，委實拖延太久，而且影響行人安全。本署認為，該署在處理問題上舉棋不定，以致遲遲未能徹底解決問題。

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

9. 有鑑於此，有關運輸署的投訴成立。

建議

10. 申訴專員敦促運輸署：

(a) 密切監督設置欄杆的工程，以免再延誤；以及

(b) 繼續監察附近一帶的交通情況，並在有需要時知會警務處加強執法。

這宗個案顯示部門延誤

社會福利署

個案編號：OMB 2006/4314
傷殘津貼 — (a)沒有妥善處理一宗申請；以及(b)服務態度欠佳 — 成立

投訴

二零零六年四月，投訴人因雙腳關節退化向社會福利署(「社署」)申請傷殘津貼。由於申請者須先由公立醫院的醫生評估病情，社署轄下某社會保障辦事處(「社保辦」)的職員A於是着投訴人自行把醫療評估表格交給伊利沙伯醫院(「伊院」)的醫務社工。然而，社工卻表示表格應由社保辦直接寄給院方，投訴人遂把表格交還職員A。

2. 同年七月，投訴人兩度要求職員A代為查詢申請進度，但該名職員態度惡劣，不願提供協助。幾經催促，他才肯致電醫院，後來得悉由於主診醫生忘記填寫醫療評估表格，以致一直未有處理其申請。

3. 社署於八月上旬批准投訴人的申請，並通知她在九月聯絡社保辦職員B，以便辦理續期手續。投訴人於九月及十一月與職員B會面及通電話，但覺得他很不友善，態度冷漠及對查詢顯得不耐煩。

4. 投訴人認為，職員A與B均沒有妥善跟進其申請，而且服務態度欠佳。

社署的評論

5. 傷殘津貼申請人一般須自行將醫療評估表格交給醫院的醫務社工或主診醫生。然而，伊院卻有不同安排：表格須由社保辦直接寄給院方。社署承認，職員A指示投訴人自行遞交表格，確是出錯，但他隨後已道歉，並把表格寄往醫院。其後他亦多次代投訴人詢問申請進度，並於八月上旬證實她符合領取傷殘津貼的資格。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

6. 職員A表示從沒有拒絕協助投訴人，事件可能是出於誤會。他亦否認態度惡劣，但同意要為投訴人的不愉快經歷負上部分責任。

7. 職員B說他確已把醫療評估表格寄給伊院。醫生於十二月底完成評估後，他曾要求醫院將評估報告傳真給他，以便跟進。他其後於二零零七年一月完成審核，並向投訴人發放傷殘津貼。

8. 職員B表示他本人的説話態度向來「硬朗」，可能會引致投訴人誤解。他亦同意要對事件承擔部分責任，並已向投訴人道歉。

本署觀察所得及結論

9. 處理傷殘津貼申請是社保辦的一項日常工作，而職員A竟然在程序上出錯，要投訴人在醫院及社保辦之間往返奔波。再者，兩名事涉職員每次均要投訴人提出要求，才肯代為查詢申請進度，對於這個以服務弱勢社群為己任的政府部門而言，可説是有負市民的期望。

10. 從投訴人繪影繪聲的陳述，以及兩名職員均同意須負上部分責任看來，縱使事件是出於誤會，事涉職員的態度也確實欠理想。

11. 因此，這宗投訴成立。

建議

12. 為免同類事件再次發生，申訴專員建議社署：

(a) 與醫院管理局商討，是否可以令所有公立醫院的做法一致；

(b) 在商討未有結果之前修訂部門指引，提醒職員注意伊院的特別安排；

(c) 訓示職員須經常以積極有禮，熱心關懷的態度對待服務使用者；以及

(d) 加強監察傷殘津貼申請的進度，並把重要日期輸入電腦系統，以便職員適時跟進。

這宗個案顯示部門辦事程序出錯及服務態度欠佳

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

社會福利署

個案編號：OMB 2007/1289
傷殘津貼 — 續批普通傷殘津貼的標準前後不一致 — 部分成立

投訴

投訴人左手失去四隻手指，獲社會福利署(「社署」)發放普通傷殘津貼已有十多年。然而，該署突然通知她不會續批其傷殘津貼。她質疑該署的處理標準為何前後不一致。

發放普通傷殘津貼的準則

2. 發放普通傷殘津貼的其中一項準則，是申請人須經衞生署或醫院管理局(「醫管局」)證明不少於六個月的嚴重殘疾(即大致相等於失去百分之一百謀生能力，例如失去全部十隻手指)。

過往評估出錯

3. 就這宗個案而言，本署留意到在過去多年，醫管局負責評估的醫生一直錯誤評估投訴人的情況，認為她合資格領取普通傷殘津貼，而社署職員每次都一律批准其申請。

4. 然而，社署職員在她最近一次的醫療評估報告中發現部分資料前後矛盾，遂要求醫生澄清。醫生其後更正了評估報告，表示她不合資格領取傷殘津貼。

5. 社署因此通知投訴人，不會再向她發放普通傷殘津貼。由於她沒有上訴，個案於是終結。

6. 社署在最近一次處理申請時質疑醫生的醫療評估報告，隨而終止向投訴人發放普通傷殘津貼，顯然是負責任和合理的做法。不過，該署在處理投訴人過往的申請時，並沒有採取如此良好的審批方法，職員只是因循地接納醫生的所有建議，以致處理標準前後不一致。

7. 社署是審批傷殘津貼的部門，有責任確保善用公帑，不應不加以分析，便按照醫生的評估和建議作出決定。

需要改善

8. 社署同意，需要提升職員對醫療評估報告中疑點的辨識能力，並答允日後會加強這方面的培訓。

9. 社署亦與醫管局及衞生署達成協議，制定評估殘疾情況的核對清單，供醫生參考。

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

本署的結論及建議

10.　　申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

11.　　申訴專員敦促社署：

(a)　從速制訂所需的培訓課程；

(b)　修訂指引，要求所有職員小心審閱醫療評估報告；假如發現有疑點，應要求醫生澄清；以及

(c)　規定職員在處理傷殘津貼申請時須翻查申請人過往的醫療評估報告，並將報告副本送交負責評估的醫生參考。

這宗個案顯示部門做事欠缺嚴謹和責任心

房屋署

個案編號：OMB 2006/2329

公屋租住權 — 沒有按既定政策，把公屋單位的租住權撥歸離婚後獲得子女管養權的一方 — 成立

投訴

投訴人與丈夫離婚，並獲得女兒的管養權。然而，房屋署沒有按照既定政策，把公屋單位的租住權撥歸她，反而任由其前夫繼續佔住該單位。

住屋安排政策

2.　　根據「公屋住戶離婚後的住屋安排政策」，公屋租戶不可因離婚而獲得額外的公屋，他們須自行安排居所。假如戶主夫婦離婚後未能協議由誰承接公屋單位的租住權，房屋署通常會把租住權撥歸獲得子女管養權的一方，而另一方則須遷離單位。

房屋署的解釋

3.　　就這宗個案而言，房屋署基於以下各項原因，並無按照上述政策行事：

(a)　投訴人已遷離單位四年多，且獲社會福利署（「社署」）發放綜援金連租金津貼租住私人樓宇，故並無迫切住屋需要；

(b)　投訴人的前夫因離婚而情緒低落，為免發生不幸事件，社署建議房屋署不要着他遷離現居單位；

(c)　投訴人的居住問題當時正由某志願機構跟進，若該機構推薦體恤安置，房屋署會另行安排她入住公屋；以及

(d)　儘管有既定政策，房屋署的工作指引訂明，職員須留意特殊個案，並在有需要時呈交上級作酌情考慮。

本署觀察所得及意見

4.　基於投訴人前夫的精神狀況和社署的意見，房屋署沒有要求他立即遷離單位，本署對此決定並無異議。然而，根據「公屋住戶離婚後的住屋安排政策」，投訴人其實應獲公屋單位，房屋署沒有理由令她苦候，更不應要求她另行申請體恤安置。該署假如無法把現有公屋單位編配給投訴人，大可提供另一個單位給她。

5.　此外，鑑於投訴人的前夫的狀況，房屋署可以安排「體恤安置」，允許他留在現居單位。

結論及建議

6.　由於房屋署確實剝奪了投訴人在既定政策下享有的權利，這宗投訴成立。

7.　申訴專員建議，房屋署應檢討工作指引，確保恰當地執行有關的政策。

這宗個案顯示部門決定錯誤及不按程序辦事

房屋署

個案編號：OMB 2006/4378

逾期居住徵費 — 事前沒有提出警告，便向逾期居住公屋單位的租戶收取額外徵費 — 部分成立

投訴

投訴人原為公屋租戶，她向房屋署轄下的物業管理辦事處申請了「購買資格證明書」，以便購買「居者有其屋」(「居屋」)單位。其後，她從第二市場成功購入居屋單位。

2.　五個月後，房屋署通知她，其實在購買居屋單位後60天內便須遷離公屋單位。由於她逾期居住在該公屋單位，根據有關政策，必須繳付三倍租金。投訴人認為此舉不公平，因為該署從來沒有告訴她這項政策。

房屋署的解釋

3.　投訴人曾簽署的購買居屋申請表內有一段聲明，申請人承諾會在簽訂樓宇轉讓契據後60天內交回公屋單位。投訴人購入居屋單位，但沒有交回公屋單位。房屋署的租約事務管理處其後發現她在該單位逾期居住三個月。為此，她須就逾期居住的期間繳付佔用費，數額是三倍原有租金，另加差餉。此舉旨在避免為擁有居屋單位的公屋租戶提供雙重津貼。

4.　由於購買居屋申請表上已註明租戶須交回公屋單位，故此房屋署沒有再另行通知投訴人關於三倍租金的規定。

本署的評論

5. 本署同意，投訴人有責任依照購買居屋申請表內的聲明，交還公屋單位。本署亦認同，假如公屋租戶逾期佔用公屋單位，房屋署應向該租戶收取較高租金，以避免雙重津貼的情況。

6. 然而，購買居屋申請表內卻完全沒有提到收取三倍租金的規定。本署認為，房屋署應在公屋租戶申請居屋時和購買居屋單位後60天限期快將屆滿前，明確地提醒租戶注意逾期佔用公屋單位的後果。

7. 本署亦質疑，同屬房屋署轄下的物業管理辦事處及租約事務管理處，兩者之間為何缺乏協調與溝通，以致後者在限期屆滿後三個月，才發覺投訴人逾期佔住公屋單位。

結論及建議

8. 綜合而言，這宗投訴部分成立。

9. 申訴專員建議房屋署：

(a) 在購買居屋申請表內註明關於收取三倍租金的規定，讓租戶清楚知悉，並指示該署人員提醒租戶注意；

(b) 改善轄下各屋邨物業管理辦事處與租約事務管理處之間的協調與溝通；以及

(c) 規定該署職員在公屋租戶購買居屋單位後60天限期將要屆滿前，發催辦信通知有關租戶交回公屋單位，並提醒他們逾期居住的後果。

這宗個案顯示部門缺乏透明度及內部協調

房屋署

個案編號：OMB 2007/0149

儲物室租金 — 某公共屋邨儲物室的租金過高，有欠公允 — 成立

投訴

投訴人於二零零五年向房屋署租用某公共屋邨的A儲物室，月租2,000元。其後，她發現鄰近面積相同的B儲物室月租僅330元。她要求房屋署參考差餉物業估價署(「差估署」)二零零六年的估值770元，相應地調整A儲物室的租金，但遭拒絕。

市值租金與劃一租金

2. 房屋署解釋，公共屋邨的儲物室租金，分為市值租金和劃一租金兩類。

3.　　位置較佳、具商業價值的儲物室一般會按市值收取租金。房屋署通常每三年檢討這類儲物室的租金水平，而租戶可在約滿時以重新評定的市值租金續租。

4.　　至於位置較為不便、商業價值有限的儲物室，房屋署會以收回管理成本的原則收取劃一租金，並且每三年檢討一次。租約期滿時通常都會自動續約。

5.　　A和B兩個儲物室均位於屋邨的平台。前者是投訴人透過公開申請方式以市值租金租用的；後者則在十多年前已租出，並一直收取劃一租金。

6.　　房屋署表示，該署評定市值租金的準則，跟差估署評估物業應課差餉租值的準則不同。故此，房屋署拒絕了投訴人的要求，沒有按照差估署的估價調整租金。

本署觀察所得及結論

7.　　房屋署因應實際情況採取不同的租金策略，以免儲物室空置，原則上是合理的。不過，儲物室的商業價值會隨時改變，該署實應定期檢討租金，避免再出現類似這宗個案中兩個儲物室的租金有差異的不公平現象。房屋署在執行政策上確有缺失。

8.　　因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

政策檢討

9.　　房屋署已着手檢討有關政策。日後每次儲物室的租約期滿，該署均會重新進行評估；如認為適當，便會於續約時收取市值租金。

這宗個案顯示部門處事不公及程序不妥

房屋署

個案編號：OMB 2007/1791

公屋編配 — 把有問題的公屋單位編配給申請人，而且拒絕賠償其損失 — 部分成立

投訴

　　投訴人入住某公屋單位不足一年，房屋署便要求他暫時遷出，以便維修單位的地台。他其後得悉，該公屋大廈內某些住戶較早前亦曾因類似原因而須遷出。

2.　　投訴人認為，既然事涉大廈的地台普遍存在問題，房屋署便不應把單位編配給他。他又稱花了四萬多元裝修單位，因此要求賠償，但遭該署拒絕。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

房屋署的解釋

3.　　根據有關政策，房屋署已先行翻新單位，然後才編配給投訴人。該署的維修承辦商曾檢查下層單位的天花，並沒有發現滲水或混凝土剝落。

4.　　然而，下層單位的天花在數月後出現混凝土剝落，鋼筋嚴重銹蝕，投訴人單位的地台需要維修。因此，投訴人須暫時遷往另一單位。

調遷安排

5.　　房屋署表示可在維修期間豁免事涉單位及臨時居所的租金。

6.　　另外，投訴人亦可選擇永久遷往邨內其他單位，該署會向他提供免租期及搬遷津貼。該署更會為他「粉飾」該單位，並提供搬遷服務。

本署觀察所得及意見

7.　　本署留意到在前三年，事涉公屋大廈共有13宗天花混凝土剝落的個案，涉及26個單位，需要重造上下單位之間的樓板。本署認為，房屋署理應由此察覺到有需要為整座大廈進行全面檢查，而不應把單位編配給投訴人。

8.　　房屋署使投訴人入伙後不久便須遷出，並令他損失了裝修費用。因此，該署應作適當的補救，讓投訴人回復到問題出現之前的狀況。

9.　　房屋署在上文第6段提供的另一選擇，基本上已能做到這點。不過，該署理應在初期便提出該建議，而不是待本署展開查訊後才提供。

結論

10.　　本署雖然難以確定房屋署是否明知單位有問題而仍把它編配給投訴人，但該署在處理個案時，確有不妥善之處。

11.　　因此，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

建議

12.　　本署建議，房屋署應盡快與投訴人磋商有關細節，給予合理賠償及盡量減輕他因遷居而造成的不便。

這宗個案顯示部門欠缺主動及不為他人設想

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

香港房屋委員會

個案編號：OMB 2005/3974(A)

斜坡管理 — (a)沒有把某屋苑旁一幅斜坡交還地政總署，而且不合理地把保養斜坡的責任轉嫁給屋苑業主 — 部分成立；以及(b)沒有在售樓書內提示買家須承擔這項責任 — 成立

投訴

某「居者有其屋」屋苑的業主立案法團(「法團」)投訴香港房屋委員會(「房委會」)沒有把屋苑旁一幅向地政總署暫借的斜坡交還該署，而且把保養斜坡的責任轉嫁給屋苑業主。此外，該屋苑第二期的售樓書沒有向買家説明這項責任，對他們不公平。

背景資料

2. 事涉屋苑分兩期興建。房委會在出售第一期樓花約一年後，獲地政總署批准暫時借用毗鄰的斜坡作為工地。有關土地契約訂明，承租人須負責管理及維修該斜坡，直至另行通告為止，而地政總署在有需要時才會收回斜坡。

3. 屋苑的公契由房委會擬定，並於屋苑首名買家簽署樓契時生效。大約18個月後，房委會開始出售屋苑第二期；而在四個月後，建築工程完成。房委會要求地政總署收回斜坡，但該署拒絕。

4. 兩年多後，地政總署去函屋苑業主，要求清理事涉斜坡上的垃圾，但法團表示一直不知道須承擔這項責任。

房委會的回應

投訴點(a)

5. 房委會最初認為只須暫時負責管理及維修斜坡，但仍在公契內加入有關條文，以確保在屋苑建成後至地政總署收回斜坡前，由業主共同承擔管理及維修事涉斜坡的責任。地政總署其後雖表示無意收回斜坡，但正研究斜坡的長遠土地用途，故此房委會沒有跟進有關問題。

投訴點(b)

6. 屋苑第一及第二期的售樓書已提醒買家須參閱地契及公契。買家揀樓時，房委會亦向他們展示公契內容摘要，其中列明業主須保養「所有斜坡」，而買家均曾簽署聲明書，表示了解須承擔斜坡的管理及維修責任。此外，律師亦曾向他們解釋公契的主要內容。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

本署的評論

投訴點 (a)

7. 透過土地契約把保養斜坡的責任加諸承租人身上，而承租人(在這宗個案中是房委會)再把責任轉嫁給屋苑未來的業主，雖是地產發展的慣常做法，但事涉斜坡的契約並沒有訂明租用期限。換言之，房委會或業主可能須為暫借的斜坡擔負起永久的保養責任。對於這種不合理的條款，房委會並沒有與地政總署磋商或交涉，以保障本身或業主的權益。因此，這個投訴點部分成立。

投訴點 (b)

8. 一般買家未必有足夠知識或充分機會，去了解地契及公契的所有細節，他們通常會依賴發展商對重要資料的公布，以及律師對有關法律責任的提示與解釋。

9. 屋苑第一期樓花發售時，公契尚未訂立，買家根本無從知悉須負責保養斜坡。房委會其後決定把保養責任轉嫁給未來的業主時，理應盡快通知買家，讓他們考慮是否願意繼續完成樓宇買賣手續。

10. 房委會所提供的資料，並未能確定律師曾提示買家注意新增的斜坡維修保養責任。

11. 到屋苑第二期開始出售時，公契已經生效，但房委會沒有明確指出該斜坡的保養責任。該期的售樓書附圖雖有顯示業主須負責保養的若干斜坡，但是，事涉斜坡並沒有包括在內。

12. 本署認為，房委會沒有及時全面披露影響買家權益的重大事情，實屬不當。該會亦沒有遵照法律改革委員會的建議，在售樓書內向買家清楚指出「實在或潛在的保養斜坡責任」。因此，這個投訴點成立。

13. 鑑於地政總署最終仍可能收回事涉斜坡，折衷辦法是由房委會直接管理及維修斜坡，直至該署收回為止。

建議

14. 申訴專員建議房委會：

(a) 考慮上述的折衷辦法，並與法團磋商，以期早日落實；

(b) 將來租用政府土地時，不應接納不合理的條款；以及

(c) 檢討現行披露重要資料的做法，除於售樓書向買家清楚説明類似這宗個案所涉的特殊責任外，亦應盡快及清楚地提示買家注意任何新增的條款，以保障買家的權益。

這宗個案顯示部門辦事疏忽及處事不公

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

效率促進組、路政署、水務署及機電工程署

個案編號：OMB 2006/1337；OMB 2006/3326-3328

效率促進組 — 投訴處理 — 沒有妥善處理和跟進一宗關於安全島指示燈修復工程的投訴 — 部分成立

路政署及水務署 — 同上 — 同上 — 成立

機電工程署 — 同上 — 同上 — 不成立

投訴

投訴人發現某街道的一對安全島指示燈被拆去後一直沒有修復，在地面留下兩個坑洞，對路人構成危險。他曾多次致電效率促進組轄下的政府綜合電話查詢中心(「查詢中心」)投訴，但情況毫無改善。投訴人感到不滿，遂向本署投訴效率促進組、路政署、水務署及機電工程署(「機電署」)沒有妥善處理和跟進他的投訴。

工程安排

2. 某私人發展項目需要在其路口進行改善工程，包括拆除及重設事涉安全島指示燈。與此同時，水務署亦需要在該路口敷設水管，以及暫時拆除安全島指示燈。由於水務署與該私人發展項目的工地重疊，水務署、水務署的承建商、私人發展項目承建商及其他負責道路改善工程的部門舉行會議，商討工程的安排。

3. 經協商後，水務署同意負責統籌安全島指示燈的修復工程，而私人發展項目承建商則承諾會鋪設通往安全島的電線管道及電線井。然而，由於各方未能妥善協調，指示燈一直未修復。

對路政署的投訴

4. 路政署於較早前從水務署的承建商處得悉，事涉地點的水務工程已完成。但是，由於鋪設電線管道等工程並未完成，該署無法指令其承建商進行供電工作。儘管如此，本署認為，路政署有責任監督其他機構，在合理時間內完成道路設施的維修工程。該署實應主動要求水務署盡快跟進，以免繼續延誤。

5. 此外，本署亦留意到，機電署對於查詢中心的轉介，每次均以電郵回覆，副本則送交路政署，並致電該署要求跟進。然而，路政署卻未有回應或採取行動，要待查詢中心正式將個案轉介該署後才予跟進。

6. 本署認為，雖然路政署已委託機電署負責日常巡查及維修安全島指示燈的工作，但是當機電署把情況告知路政署時，該署仍不跟進，實屬處理失當。

7. 鑑於以上所述，對路政署的投訴成立。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

對水務署的投訴

8.　水務署的承建商在電線管道尚未鋪設完成前便將路面修復，以致路政署的承建商無法在事涉工地進行電源供應工作。本署認為，水務署作為有關工程的統籌部門，實在難辭其咎。事件亦反映該署未能有效監督其承建商的工程進度，以致問題一直未獲妥善處理。

9.　此外，水務署在得悉有關問題後，並沒有聯絡各承建商以便採取補救措施，亦沒有就此事與路政署聯絡，反而把問題擱置，令事件一拖再拖，延誤達三年之久。

10.　本署認為，雖然私人發展項目承建商並非水務署聘用的承建商，該署亦應主動聯絡私人發展項目的負責人，以解決問題，絕不應讓鋪設電線管道的工程在不受監管的情況下繼續拖延。

11.　本署調查發現，水務署的檔案存備系統欠妥善，文件記錄不全，而且缺乏相關資料可供參考，必須改善。此外，該署顯然缺乏有效的投訴處理機制，以監察或跟進個案，結果導致投訴未獲適時處理。

12.　綜合以上所述，水務署沒有履行統籌的職責，監察和確保工程妥善完成。因此，對水務署的投訴成立。

對機電署的投訴

13.　一般來説，安全島指示燈的維修工作由機電署負責。在接到查詢中心轉介有關投訴後，機電署即派員實地視察，並通知路政署跟進。

14.　本署認為，機電署已切實執行職務，協助解決事涉安全島指示燈的重新設置工程。因此，對機電署的投訴不成立。

對效率促進組的投訴

15.　本署理解，查詢中心職員實際上並非所涉部門的員工，他們只能按照部門提供的資料作答或轉介。不過，查詢中心在接到機電署多次回覆，表示未有收到指示後，實應主動向該署了解情況。為此，查詢中心已承諾予以改善。

16.　事實上，查詢中心在初期已盡力跟進個案，並主動聯絡相關部門，甚至包括沒有參與查詢中心「一站式」服務計劃的水務署，尋求解決方法，的確值得讚許。不過，當查詢中心收到三個部門的回覆，得悉問題仍未解決後，卻沒有再跟進，以致事件拖延了一段長時間。

17.　本署認為，成立查詢中心的目的，是提供「一站式」服務，解答市民查詢及處理投訴，藉此提高各政府部門的工作效率。然而，從查詢中心處理這宗個案的方式看來，顯然未能達致原定目的。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

18.　事件亦反映出，當遇到較為複雜的投訴，或個案涉及多個部門的職權範圍時，查詢中心職員未必有足夠資料及背景作答或轉介。為此，本署已就查詢中心一般處理投訴的能力，主動展開直接調查。

19.　基於以上所述，對效率促進組的投訴部分成立。

改善建議

20.　申訴專員向路政署及水務署提出下列改善建議：

路政署

(a)　長遠而言，應制定有效的提示機制，嚴格監督負責的機構在合理時間內完成修復道路設施的工程，以保障道路安全；

(b)　就安全島指示燈的一般巡查及維修工作，與機電署加強合作，改善通報機制；

水務署

(c)　制定完善的投訴管理系統，監察個案進展，以便有效地處理每宗投訴；

(d)　改善文書檔案的管理工作，妥善保存各項資料及檔案。假如負責統籌的工程項目涉及私人機構，必須盡早釐清責任及分工問題，避免引起爭議；以及

(e)　採取有效措施，以加強對合約承建商工程的監督，確保承建商根據合約的指示執行職務，並就此制訂明確的處事程序和指引，使員工有所依循。

21.　至於效率促進組在行政制度上應如何改善，本署會在相關的直接調查報告中另外提出建議。

這宗個案顯示部門延誤及協調不足

差餉物業估價署

個案編號：OMB 2006/2795
樓宇門牌編號 — 把近似的門牌號數編配給分別位於兩條岔路上的大廈和酒店，做法不合理 — 部分成立

投訴

投訴人是某條「Y」形街道8號門牌大廈（「事涉大廈」）的業主立案法團。某座新建的酒店雖然位於上述街道的另一條岔路，但差餉物業估價署（「差估署」）卻把近似的門牌號數（8A）編配給該酒店。

附件 18
經全面調查後終結的個案撮要選錄

2. 投訴人提出反對，理由如下：

(a) 該酒店獲編配的門牌號數與其在街道上的位置不符；

(b) 事涉大廈與該酒店的門牌號數近似，對訪客構成混淆；

(c) 該酒店理應繼承其所在地先前的樓宇的門牌號數(6B至6E)；

(d) 差估署沒有諮詢事涉大廈的業主，以探討其他可行方案。

差估署的回應

3. 差估署解釋，當有地盤重建時，原先的門牌號數便會在舊樓宇清拆時取消，新樓宇會獲編配新的門牌號數。雖然投訴人提出上述意見，但該署須考慮事涉酒店業權人的選擇和其他因素，例如鄰近樓宇門牌號數的編排次序、新酒店的實際位置，以及可供編配的門牌號數等。

補救措施

4. 該署曾詢問事涉酒店業權人會否接受另一個門牌號數，但遭拒絕，理由是該酒店已印備列明8A號門牌地址的本港及海外宣傳物品。

5. 該署亦曾會見事涉大廈業主的代表，商討有助消除業主憂慮的方法，但投訴人對該署的解釋並不滿意。

6. 差估署已隨即更新其指引，規定職員不得編配可能引致混淆的門牌號數，以及勸阻物業業主提出編配此類門牌號數的要求。若物業業主堅持要求，職員應考慮諮詢毗鄰可能受影響的樓宇業主的意見。

7. 該署亦已要求路政署更換事涉街道沿路的路牌，以展示不同路段上樓宇的門牌號數，方便市民尋找各樓宇。

本署觀察所得及意見

8. 本署留意到，事涉街道上的樓宇門牌號數編排次序欠缺規律。把8號及8A號門牌編配於不同的岔路，確實會令市民感到混淆。

9. 雖則差估署把8A號門牌編配給事涉酒店的做法部分符合當時的部門指引，但該署並未全面顧及其他因素，例如整條街道的門牌號數的編排次序(8號門牌是在另一條岔路上)。

10. 無論如何，差估署已採取了重要的改善措施，更新其指引，符合市民大眾對當局提高透明度和廣泛諮詢的期望。在事涉街道上設置了新路牌，亦有助訪客(包括郵差)確定樓宇的位置。

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

結論

11. 綜合而言，這宗投訴部分成立。

這宗個案顯示部門考慮不周及諮詢不足

勞工處

個案編號：OMB 2007/4378

工傷補償保險 — 在處理工傷個案時，沒有查證僱主有否為僱員購買保險 — 成立

事件經過

二零零二年，投訴人於為其僱主存入支票途中被電車撞傷。僱主向勞工處呈報個案，但拒絕承擔責任，因事發時投訴人正在休假。

2. 僱主向勞工處提交一份「保險通告」，顯示保險的生效日期是意外發生當天。該處職員接納保單為有效，沒有進一步查證。

3. 事實上，保險是在意外發生後才購買的。直至二零零七年，投訴人與電車公司對簿公堂，然後知悉此事。投訴人向勞工處投訴，該處隨後檢控僱主沒有為僱員購買保險，最終法庭判僱主罪名成立。

勞工處行政失當

4. 勞工處作為《僱員補償條例》的執法機關，其職員理應明白僱主有責任為僱員購買保險。處理工傷個案時，更須確保僱員在受僱期間一直獲得保險的保障。

5. 事涉職員沒有查核保單資料便接納「保險通告」為有效，並把個案終結，實屬不當。假如他曾查核資料，當會發現保險是在事發之後才購買的，因此並不包括意外受傷時及意外前的受僱期。

6. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

建議

7. 申訴專員建議勞工處檢討其辦事程序，並為職員提供培訓，確保他們審慎地查核保單。

8. 勞工處接納本署的建議，並已採取改善措施。

這宗個案顯示部門辦事疏忽

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

郵政署

個案編號：OMB 2006/3182

私人投寄信箱 — 將公共郵箱設置在私人屋苑內，以致非該屋苑住戶不能使用 — 部分成立

投訴

投訴人指郵政署將公共郵箱設置在其居所鄰近的私人屋苑內，而不設於屋苑外的街道上，以致非該屋苑住戶及附近居民不能使用。

私人投寄信箱的設置

2. 私人屋苑或土地的業主或管理公司可申請設置「私人投寄信箱」，但須負責購買、安裝及維修保養的費用，以及事前必須取得郵政署的批准，始可在指定地點設置郵箱。

3. 郵政署曾接到某私人屋苑管理處的來信，要求在該屋苑附近設置郵箱，該署遂派職員到現場視察區內郵政設施的情況。鑑於從該屋苑步行至最近的公共郵箱只要六至八分鐘，該署認為無須在屋苑附近增設郵箱。不過，由於事涉屋苑的管理處承諾會負責各項費用，該署同意在該屋苑範圍內設置「私人投寄信箱」，只供屋苑居民使用，而該署亦可藉此減省郵政設施的開支。

職員疏忽

4. 郵政署設置「私人投寄信箱」條款規定，申請機構須在郵箱貼上告示，說明郵箱為私人性質。然而，由於該署職員疏忽，在提供收件服務前，並未要求屋苑管理處在郵箱貼上有關告示，因而令投訴人誤會事涉郵箱為公共投寄信箱。為免再發生誤會，郵政署已安排張貼有關告示。

5. 此外，該署沒有把批准在事涉屋苑增設郵箱的理據記錄在案。有關文件記錄至為重要，出現遺漏實屬不妥。

收費安排不當

6. 本署調查發現，郵政署沒有就全港各「私人投寄信箱」的收件服務收取任何費用。初期這類郵箱的數目不多，提供收件服務涉及的額外財政負擔不大。

7. 然而，購買及安裝郵箱的費用只屬一次過的資本開支，而維修保養費用亦佔總支出不多。郵政署在設置「私人投寄信箱」時，理應着眼於收件的費用，因為所涉的經常性營運開支須由郵政署單方面承擔。

8. 本署留意到，郵政署當初認為根本無須在屋苑附近增設公共郵箱，只因事涉屋苑管理處要求，該署才在屋苑內設置「私人投寄信箱」。因此，儘管上述經常性營運開支或未對該署構成負擔，但無可否認，這類郵箱是純為方便屋苑住戶的額外服務。該署若不收取任何收件費用，則是變相以公帑補貼由此而產生的額外開支，偏離了「用者自付」的原則，難免令其他人感到不公。

結論及建議

9. 郵政署根據有關準則和其他考慮因素，審批設置郵箱的申請，除了記錄和備存檔案方面必須改善外，處理申請程序並無不妥。但是，對於這個只供屋苑住戶使用的「私人投寄信箱」，該署並沒有就所提供的收件服務徵收費用。該署對此缺乏周詳計劃和長遠考慮，亦未能確保公帑運用得宜。

10. 有鑑於此，申訴專員認為，這宗投訴部分成立。

11. 郵政署接納本署的建議：

(a) 在處理每宗申請時，應清楚記錄各重要事項及作出有關決定的理據，並確保檔案記錄備存妥當，以便更準確地評估增設或遷移郵箱的可行性；以及

(b) 盡快就「私人投寄信箱」所涉及的收件服務和費用訂立改善措施和執行時間表，並按時檢討成效，確保公帑運用得宜。

這宗個案顯示部門辦事疏忽及有缺失遺漏的情況

影視及娛樂事務管理處

個案編號：OMB 2007/2900

不雅物品投訴 — 對投訴個案持雙重審核標準 — 不成立

投訴

二零零七年五月，影視及娛樂事務管理處（「影視處」）接獲一宗投訴，指《聖經》內容不雅。影視處認為投訴不成立，無須把《聖經》呈交淫褻物品審裁處（「淫審處」）評定類別。投訴人於是向本署投訴影視處無理拒絕把《聖經》送交淫審處，相對於較早前一宗關於《中大學生報》的投訴個案的處理方式，有持雙重審核標準之嫌。

影視處的評論

2. 根據《淫褻及不雅物品管制條例》（「《管制條例》」），影視處可將內容涉嫌含有淫褻或不雅成分的物品呈交淫審處評定類別。

附件 18

經全面調查後終結的個案撮要選錄

3. 接獲市民投訴時，影視處會審核被投訴物品的內容，並參考《管制條例》訂明的「審裁處指引」、淫審處過往評定物品類別的結果，以及法院就上訴個案的裁決，以考慮應否呈交淫審處。影視處的準則與淫審處的評審尺度相若，並符合社會人士普遍接受的道德禮教標準。職員的個人喜好、投訴人的背景及物品被投訴次數的多寡，均不會影響影視處的判斷。

4. 影視處表示，在處理這兩宗投訴時，均依循相同的程序和準則。

本署觀察所得

5. 《管制條例》訂明，影視處**可**將物品送交淫審處評定類別。換言之，影視處有權決定須否把被投訴物品送交淫審處。

6. 影視處已按既定程序審研這宗投訴，並根據上述權力，決定不把《聖經》送交淫審處評定類別。

7. 鑑於淫審處隸屬司法機構，不在申訴專員職權範圍之內，而且淫審處對《中大學生報》評定的類別所引起的爭議已進入司法覆核程序，本署不會評論影視處如何處理關於《中大學生報》的投訴。但是，本署認為，影視處就處理《聖經》個案所作的解釋符合一貫的準則和程序，並無不合理或矛盾之處。

結論及建議

8. 因此，申訴專員認為這宗投訴不成立。

9. 然而，影視處處理投訴的程序、職員的資歷，以至整個評審制度，均有改善的餘地。故此，本署建議影視處進行全面檢討。